



Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica



**MINISTERIO DE SALUD**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME ANUAL DE LABORES 2019**

**MBA. ROXANA NAVARRO VARGAS**

**30 de marzo del 2019**

V°B° Dr. Daniel Salas Peraza  
Ministro de Salud

---

## II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN:

El Ministerio de Salud como ente rector en la salud, vela por la salud de la población del país, para lograr este propósito, nuestra Institución ha normado los requisitos para el trámite de productos y servicios, cubiertos por la Ley General de Salud; razón por la cual, emite directrices para mantener su calidad y por ende satisfacer las necesidades de los clientes/usuarios a nivel nacional. Para mayor comprensión, cuando se habla de los tres niveles de gestión, es por la Estructura Organizacional actual del Ministerio de Salud:

**Nivel Central:** Se ubica el Despacho Ministerial: Siete unidades organizativas que dependen directamente de éste, incluyendo a la Contraloría de Servicios. Además, está la Dirección General de Salud, que tiene bajo su dependencia una división Administrativa, ocho direcciones y el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

**Nivel Regional:** Se encuentra las nueve Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud distribuidas a nivel nacional.

**Nivel Local:** Están las Ochenta y dos áreas Direcciones de Áreas Rectoras de Salud distribuidas a nivel nacional

### a- Productos o servicios institucionales

En este apartado se encuentran algunos de los productos o servicios institucionales que norma el Ministerio de Salud, según lo establecido en la Ley General de Salud, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220.

Productos o servicios institucionales	
1. Permisos Sanitario de Funcionamiento para establecimientos.	2. Habilitaciones de Establecimiento de Servicios de Salud
3. Registro de Productos de Interés Sanitario: (alimentos, cosméticos, medicamentos, productos higiénicos, plaguicidas domésticos e industriales, productos naturales, equipo y material biomédico, productos químicos peligrosos, tintas para tatuajes)	4. Certificaciones:(certificado internacional de vacunación contra fiebre amarilla, certificación: calidad del agua, libre venta de medicamentos – equipo y material biomédico –productos químicos peligrosos – buen funcionamiento de radiaciones ionizantes.
5. Licencia para operador de rayos -habilitación de equipo para radiaciones ionizantes. Gestores de Residuos, fichas técnicas	6. Autorizaciones: exumación y traslado de cadáveres, cremación, importación llantas, funcionamientos de emisiones atmosféricas, venta y detonación menuda de pólvora, fichas técnicas para transporte.
7. Ubicación de plantas de tratamiento de aguas residuales. Aprobación planos en APC	8. . Trasplantes de órganos
9. Regulación de la Ley 9028	10. Autorización de eventos masivos-
11. Denuncias sanitarias (no es un trámite sin embargo consume el 85% de los recursos institucionales.	

### III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Se muestra un detalle de las consultas detalladas respaldadas en las tablas de Excel, mediante las cuales se ingresan consultas vía telefónica, presencial o por correo electrónico sobre: ubicación de las diferentes unidades organizativas, requisitos de trámites, interposición de quejas y otros, tal y como se puede apreciar en la tabla siguiente:

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año 2019 por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Ingresadas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Carné de fiebre amarilla	38	38	100,00%
2	Contaminación Ambiental con humo /polvo	12	12	100,00%
3	Contaminación sónica	26	26	100,00%
4	Dedicación exclusiva de funcionario	4	4	100,00%
5	Falta de respuesta sobre su denuncia	16	16	100,00%
6	Filtraciones de aguas negras.	35	35	100,00%
7	Información sobre los trámites y requisitos Fichas Técnicas, Tramites presentados a la DAC	305	305	100,00%
8	Ingresos a CEN CINAI	2	2	100,00%
9	Interponer Denuncias contra funcionarios	23	23	100,00%
10	Olores a químicos y otros.	15	15	100,00%
11	Permiso sanitario de funcionamiento	82	82	100,00%
12	Presentación de denuncia en el Área Rectora	46	46	100,00%
13	Presentación de Queja por trámite no resuelto	113	113	100,00%
14	Reglamento de Buenas prácticas	7	7	100,00%
15	Sobre Acumulación de basura / Malos olores /Vectores	43	43	100,00%
16	Sobre el Registros Productos Interés Sanitarios	93	93	100,00%
17	Sobre Eventos Masivos	45	45	100,00%
18	Sobre Orden Sanitaria girada	4	4	100,00%
19	Sobre recursos de Amparo	19	19	100,00%
20	Solicitud de Información sobre ubicación de Áreas Rectoras de Salud	90	90	100,00%
21	Trámites del CAI	10	10	100,00%
22	Tramites sobre taller	17	17	100,00%
23	Traslado de consultas sobre denuncias sanitarias	168	168	100,00%
24	Traslados a la Auditoría General de Servicios de Salud	19	19	100,00%
Fuente Contraloría de Servicios MS -2019				
<b>TOTAL</b>		<b>1232</b>	<b>1232</b>	<b>100,00%</b>

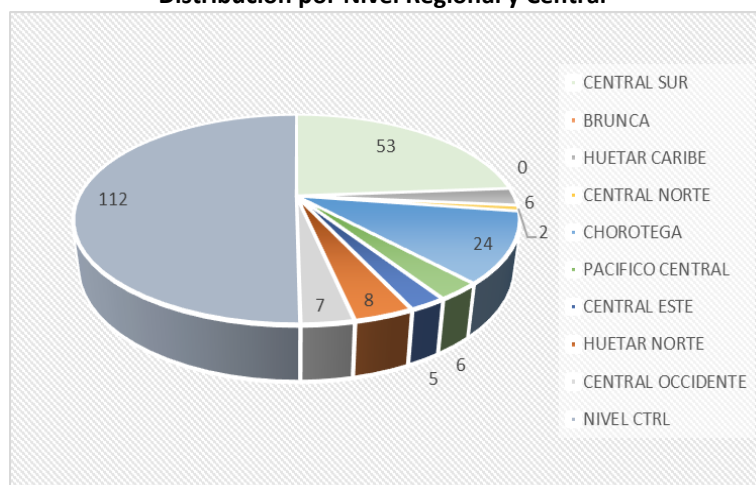
**Sub dimensión de Información:**

La Tabla 2 contiene información de las inconformidades externas presentadas por los usuarios/clientes cuando realizan trámites en alguna de las unidades organizativas del Ministerio de salud a nivel Nacional.

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Información poco clara sobre los trámites y requisitos	Direcciones de Areas Rectoreas de Salud y Nivel Central.	Tramites de desalmacenaje, registro de productos, sobre permisos de funcionamiento y autorizaciones sanitarias.	45	45	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Páginas WEB institucionales desactualizadas o carentes de información relacionada con procesos y procedimientos para acceder a los servicios.	Departamento de Ciencia y Tecnología, Dirección de Nivel Central Rectoras	Información desactualizada en cuanto a los trámites que brinda el Ministerio de Salud	37	37	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Direcciones de Areas Rectoreas de Salud y Nivel Central	Sobre trámites y denuncias sanitarias presentadas en las diferentes instancias	60	60	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.	Direcciones de Areas Rectores de Salud y direcciones del nivel central	Normativa poco clara sobre quienes tienen acceso a expedientes y documentación solicitada por terceros	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.	Direcciones de Areas Rectoreas de Salud y Nivel Central.	Cientes/usuarios insatisfechos por las respuestas dadas por las unidades organizativa.	58	58	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Falta de conocimiento del Funcionario sobre el servicio o el trámite.	Direcciones de Areas Rectoras de Salud	Dificultad a la hora de realizar trámites en las ventanillas de atención al cliente, debido a sustituciones de personal	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Otras relacionadas.	Direcciones de Areas Rectoreas de Salud y Nivel Central.	Quejas y denuncias que se trasladan a otras instancias por no tener competencias.	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>223</b>	<b>223</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2019

**GRAFICO No.1 "SUBDIMENSION DE INFORMACIÓN-2019  
Distribución por Nivel Regional y Central"**



Fuente: Información Tabla 2- CS-MS, 2019

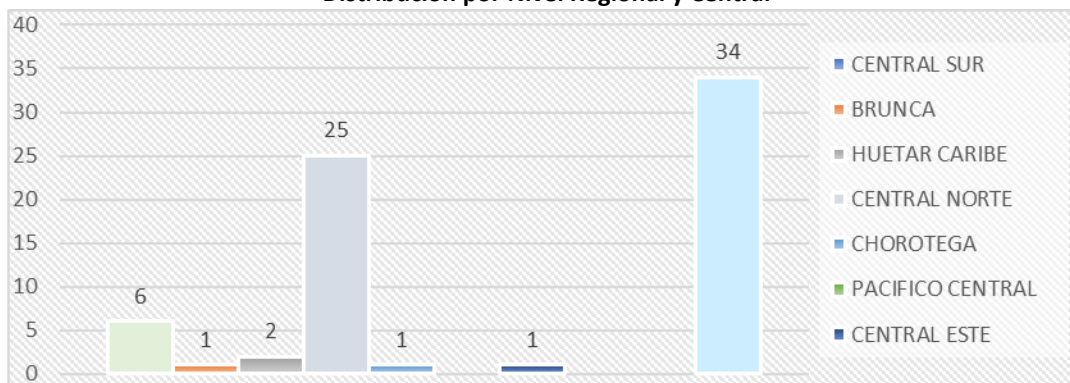
**Sub dimensión Atención a la Persona Usuaría:**

En este subdimensión se incluye en la Tabla 3, la percepción que tiene el cliente/usuario de la manera en que se le brinda el servicio o información por parte del funcionario o la funcionaria del Ministerio de Salud (ver anexos en Excel)

No.	Tabla 3			Terminos Absolutos***			Terminos Relativos			
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
Detalle de la inconformidad en forma concreta										
		Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Unidades Organizativas de los tres niveles de gestión	Solicitud de información para realizar ciertos trámites de desalmacenaje o registro sanitario de productos, permisos o autorizaciones sanitarias.	11	11	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Unidades Organizativas de los tres niveles de gestión	Atención de las denuncias sanitarias por parte en su mayoría de los gestores ambientales	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Unidades Organizativas de los tres niveles de gestión	En atención al cliente de las diferentes áreas rectoras del país y de la Plataforma de Servicios del Nivel Central.	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Mala calidad del producto (documentos entregados con errores).	Unidades Organizativas de los tres niveles de gestión	En atención al cliente de las diferentes áreas rectoras del país y de la Plataforma de Servicios del Nivel Central.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Acoso por cuestionamiento excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.	Unidades Organizativas de los tres niveles de gestión	Por parte de los gestores ambientales en atención de denuncias sanitarias	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.	Dirección de Area Rectora de Salud de Atenas, Central Norte	Atención de las denuncias sanitarias	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección de Area Rectora de Aserri	Cierre de establecimiento	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Dificultad de acceso telefónico.	Dirección de Atención al cliente	Plataforma de Servicios	29	29	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Desatención de llamadas	Dirección de Atención al cliente	Centrales telefónicas	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>70</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2019

**GRAFICO NO.2 SUBDIMENSION PERSONA USUARIA-2019**  
**"Distribución por Nivel Regional y Central"**



Fuente: Información Tabla 3- CS-MS, 2019

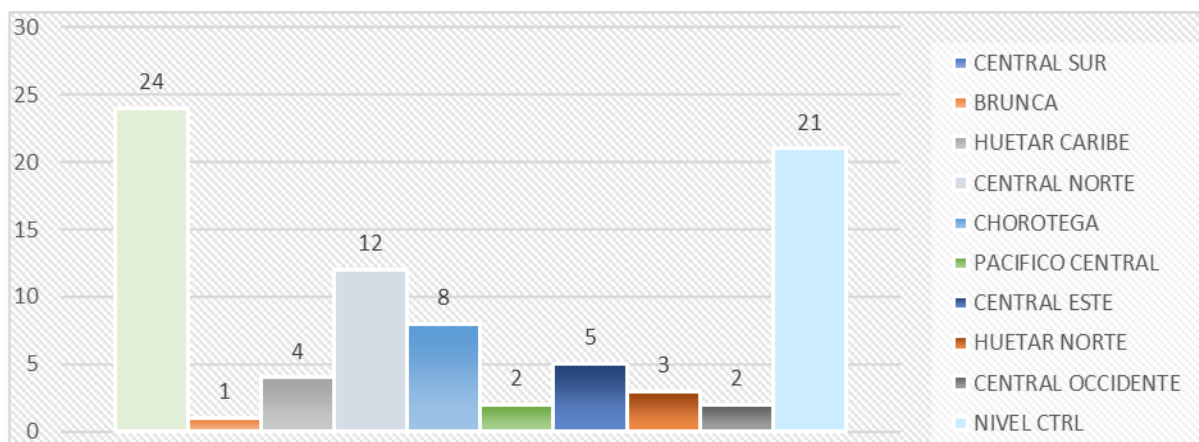
**Sub dimensión Tramitología y Gestión de Procesos:**

La Tabla 4 muestra lo relacionado con las respuestas escritas o el producto final que recibe el cliente/usuario, como resultado de la solicitud de un producto o servicio que brinda el Ministerio de Salud (ver anexos en Excel)

No.	Tabla 4			nos Absolutos***			Términos Relativos			
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Tiempo de espera excesivos	Areas Rectoras de Salud	Tramites en ventanillas (tiempo de refrigerio y almuerzo)	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Criterios utilizados para priorización de la atención de denuncias servicios.	Areas Rectoras de Salud	No existe homogeneidad para la priorizacion o sea unos la hacen y otros no	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Atención al Cliente y Dirección de Registros de Interés Sanitario	Sobrepasan los tiempos de entrega de las aprobaciones y respuestas de los trámites que se presentan.	32	32	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Complejidad en la terminología o procedimientos	Dirección de Registros de Interés Sanitario	Cientes no comprenden los requerimientos para contestar inmiendas en Registro.	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.	Direcciones de los tres niveles de gestión	Incumplimiento de protocolos	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Errores en la documentación de las respuestas a diferentes gestiones presentadas.	Areas Rectoras de Salud	Los profesionales se montan sobre machotes y dejan información de otros casos.	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Limitaciones en el trámite para la solicitud de certificados, permisos y autorizaciones.	Areas Rectoras de Salud	No se hacen excepciones de recibir documentación en línea.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Incumplimiento de la jornada laboral	toras de Saud (Mata Redonda y	erre antes de las cuatro de la tard	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>82</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2019

**GRAFICO No.3 SUBDIMENSION TRAMITOLOGIA Y GESTION DE PROCESOS-2019**  
**“Distribución por Nivel Regional y Central”**



Fuente: Información Tabla 4- CS-MS, 2019

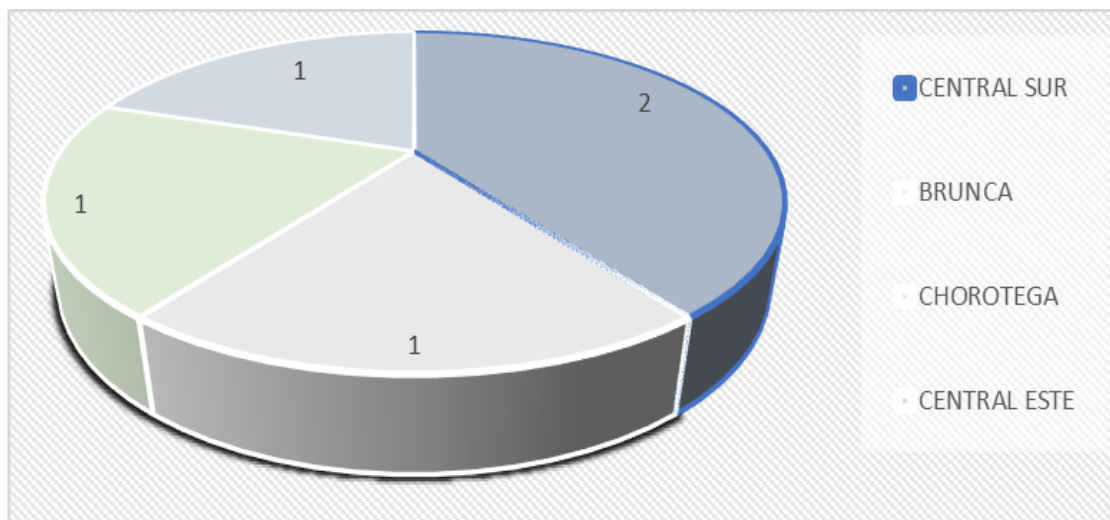
**Sub dimensión Uso Inadecuado de los Recursos Institucionales:**

La tabla 5 muestra los resultados de las inconformidades presentadas por el cliente /usuarios por aparente uso indebido de los recursos institucionales. (ver anexos en Excel)

No.	Tabla 5		Bien o Servicio Institucional**	nos Absolutos***		Términos Relativos					
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos )	Detalle de la inconformidad en forma concreta		Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	1	Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada	Direcciones de Areas Rectoras de Salud	Uso de vehículo para actividades personales	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	2	Tráfico de influencias en la prestación de servicios trámites y contrataciones.	Area Rectora de Salud de Carrillo	Otorgamiento de permiso sanitario de funcionamiento.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	3	Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.	Dirección de Servicios de Salud	Asuntos para estudio sin mediar permiso.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	4	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular entre otros.	Dirección de Atención al Cliente	Funcionarios conversando en ellos y desatención en ventanillas	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>					<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2019

**GRAFICO No.4 SUBDIMENSION USO INADECUADO DE LOS RECURSOS-2019  
"Distribución por Nivel Regional y Central"**



Fuente: Información Tabla 5- CS-MS, 2019

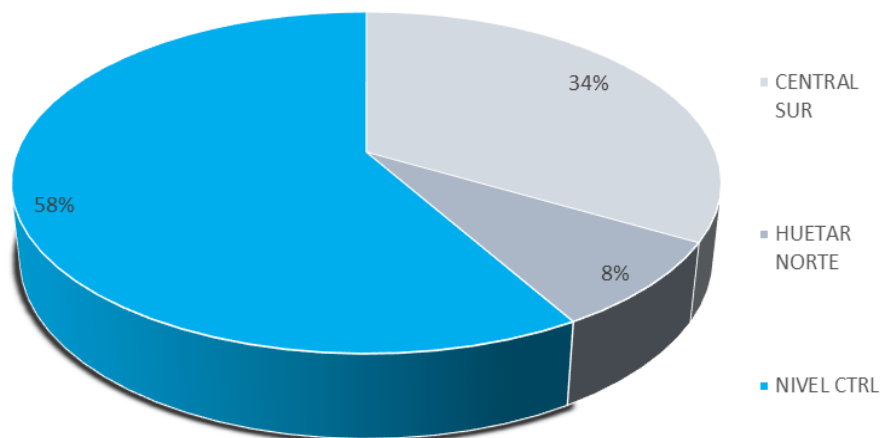
**Sub dimensión Uso Inadecuado de Instalaciones:**

La tabla 6 contiene los datos aportados por los clientes/usuarios de la apariencia o estado de estructuras de los inmuebles que alberga las diferentes unidades organizativas del Ministerio de Salud a nivel nacional. (ver anexos en Excel)

No.	Tabla 6	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)		Terminos Relativos		Porcentaje que No fueron Resueltas			
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	nos Absolutos***			Terminos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso
1	Incumplimiento de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad y su Reglamento.	Direcciones de áreas rectoras y nivel central	Reunión y visitas al edificio Central, tramites en áreas rectoras de salud	6	6	0	0	100,00%	0,00%
2	Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones	Direcciones de áreas rectoras y nivel central	Reunión y visitas al edificio Central	2	2	0	0	100,00%	0,00%
3	Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio	Direcciones del Nivel Central	Uso del elevador (mal estado)	2	2	0	0	100,00%	0,00%
4	Inadecuadas condiciones ambientales y físicos de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.	Direcion de área rectora de Salud de Grecia.	Ventanillas de atención al cliente	1	1	0	0	100,00%	0,00%
9	Problemas de acceso a parqueo	Edificio Central	Revisión de documentación	1	1	0	0	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2019

**GRAFICO No.5 SUBDIMENSION INSTALACIONES-2019**  
**“Distribución por Nivel Regional y Central”**



Fuente: Información Tabla 6- CS-MS, 2019

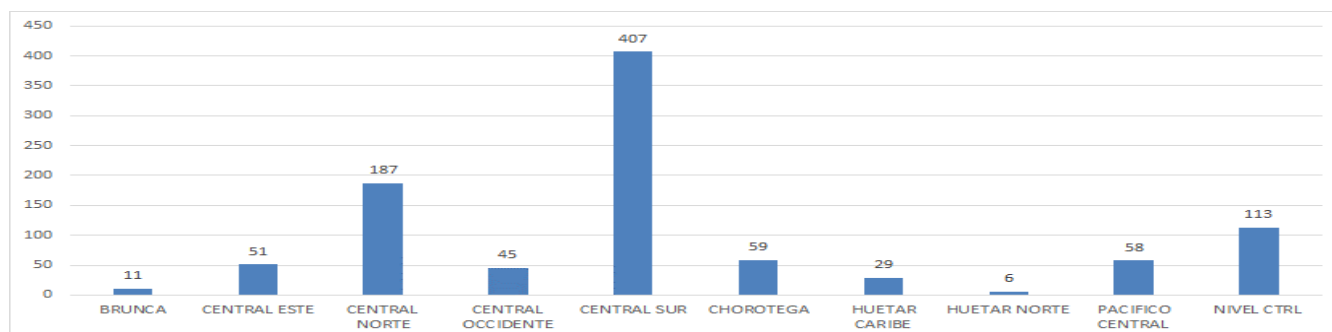
**Sub dimensión Uso Inadecuado de Otras:**

La tabla 6 se incluyen todas aquellas inconformidades que no tienen que ver con la calidad del servicio que brinda la institución, dado que son traslados de documentos, consultas, denuncias u otros que son de resorte técnico de las unidades organizativas de este Ministerio o bien de otra Institución. (ver anexos en Excel)

No.	Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)											
Detalle de la inconformidad en forma concreta			Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			Términos Relativos				
		Unidad Organizacional (según organigrama)		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas	
1	Actos Administrativos.	UNIDADES ORGANIZATIVAS DE LOS TRES NIVELES DE GESTION	Respuestas a recurso de revocatorias y otros interpuestos por clientes a la Dirección de Registro de Productos de Interés Sanitario o bien Area Rectoras de Salud por ordenamientos antes ordenes sanitarias	11	11	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
3	Exceso de requisitos para carnet fiebre amarilla		Duplicados de carné sin los requisitos	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
4	Consulta sobre teletrabajo		Funcionarios de otras instancias del Ministerio	11	11	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
5	Queja por trámites de denuncias sanitarias (ambientales, residuos, aguas residuales, negras), desalmacenajes y respuesta a recursos de revocatoria)		Por la no atención a denuncias sanitarias o levantamiento de sellos a establecimientos cerrados y trámites de registro o autorizaciones.	459	459	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
6	Excesos de tiempos en aprobacion Registros de productos		Cientes de Equipo y Material Biomedico	24	24	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
7	Dedicación Excusiva		Funcionarios de otras instancias del Ministerio	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
8	Queja por falta de información, respuestas		Falta de respuesta a denuncias sanitarias o levantamiento de sellos a establecimientos cerrados.	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
9	Funcionamiento de un establecimiento que está clausurado		Levantamiento de sellos para reapertura de local	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
10	Ley de Tabaco		Multas a usuarios o denuncias por incumplimiento de la Ley	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
11	Manipulación de alimentos		Venta de carne y certificados.	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
13	Recursos de Amparo		Insatisfacción a respuesta dada en la CS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
14	Traslado de denuncias a otras instancias)CCSS.AGSS		Quejas, consultas y denuncias propias del servicio directo a las personas	390	390	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
15	Traslados al Consejo Atención Integral (CAI)		Quejas, consultas por habitaciones propias del Consejo	18	18	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
<b>TOTAL</b>				<b>966</b>	<b>966</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2019

**Gráfico No. 6 SUBDIMENSION OTRAS-2019**  
**“Distribución por Nivel Regional y Central”**



Fuente: Información Tabla 7- CS-MS, 2019

#### IV. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

El presente informe se elabora como producto de la atención de las consultas telefónicas, personales, correos electrónicos; resultados de las investigaciones preliminares de la atención de quejas por trámite no resueltos, denuncias contra el actuar de funcionarias (os), presentadas por los clientes/usuarios, éstas se han coordinado directamente con los directores de las unidades organizativas a nivel nacional, con la finalidad de cumplir los plazos para tal fin. Asimismo, las recomendaciones se remiten a los directores regionales y a la Dirección General de Salud, para su implementación, según directrices emanadas por el Ministro de Salud.

En el año 2019 ingresaron un total de 1232 consultas sobre: Información sobre ubicación y números telefónicos de Áreas Rectoras de Salud y unidades organizativas del nivel central, requisitos para obtener permiso sanitario de funcionamiento, eventos masivos registros productos interés sanitarios, carné de fiebre amarilla; información para interponer denuncias de contaminación ambiental con humo /polvo, sónica, filtraciones de aguas negras, acumulación de basura / Malos olores /Vectores olores, químicos y otros. Además, consultas específicas sobre trámites y requisitos de desalmacenajes, fichas técnicas que se presentan en la Dirección de Atención al Cliente; así como consultas de otras instancias que se proceden en su mayoría a trasladar en cumplimiento de la Ley 8220 y sus modificaciones.

Asimismo, se recibió un total de 1358 inconformidades externas de la Dimensión de la Calidad del Servicio, que se clasificaron según las subdimensiones aportadas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios:

**Subdimensión de información:** En la Tabla 2, se expone los resultados de un total de 223 inconformidades, destacando el factor “Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteadas”, con un total de 60 inconformidades que son productos de respuestas o notificaciones de resultados de denuncias sanitarias, seguidas por la calidad y confiabilidad de la información que reciben; evidenciándose que los usuarios están inconformes con la poca claridad en los requisitos para efectuar los trámites y coinciden con la dificultad para el acceso a la página Web.

**Subdimensión de Atención a la Persona Usuaría,** la tabla 3, el resultado total de esta subdimensión es de 70 inconformidades, siendo el más elevado el acceso telefónico 29 quejas, seguido por falta de amabilidad, cortesía del funcionario que brinda el servicio que recibe la llamada o bien que atiende al cliente/usuario presencial en ventanilla. Este resultado, demuestra una vez más las fallas en las centrales telefónicas de las diferentes áreas rectoras de salud a nivel nacional.

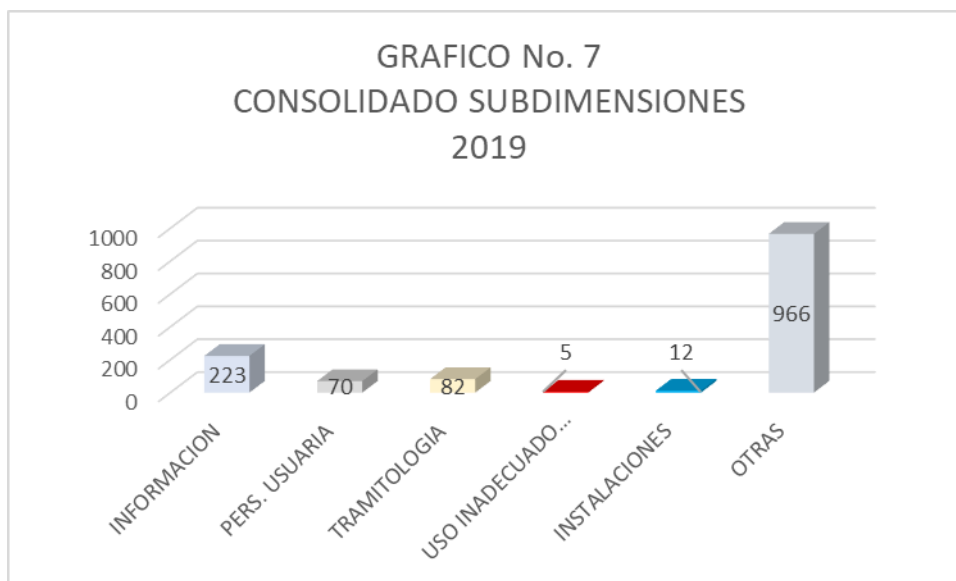
**Subdimensión de Tramitología y Gestión de Procesos:** Como se aprecia en la tabla 4 se contabilizó un total de 82 inconformidades, continuando el factor de plazos excesivos de respuestas en este punto es preciso aclarar que los trámites que tienen su tiempo establecido por normativa están al día tales como trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, habilitación de establecimiento de salud, carne de fiebre amarilla y de manipulación de alimentos, autorizaciones para eventos masivos. No obstante, parte de las inconformidades obedecen a los tiempos que tardan en los registros de productos de interés, en especial los que se incluyeron recientemente material y equipo biomédico; así como las respuestas a las denuncias sanitarias y desalmacenajes que se atienden en la Dirección de Atención al Cliente.

**Subdimensión Uso inadecuado de recursos institucionales:** La tabla 5 demuestra una disminución en las inconformidades, ya que en total se presentaron 5 de las cuales 2 son por "Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada" esta reducción obedece a las charlas impartidas en el segundo semestre del 2019 a funcionarios de las áreas rectoras y choferes del nivel central.

**Subdimensión de Instalaciones:** En la tabla 6 refleja un total de 12 inconformidades, seis de ellas por incumplimiento la Ley 7600, se ha logrado bajar las quejas y denuncias, debido a que varias de las áreas carentes de este cumplimiento, se le han realizado modificaciones y además en el nivel central se logró demarcar el edificio central con dos campos para personas con discapacidad y el parqueo para funcionarios se asignaron cinco lugares.

**Subdimensión de Otras:** La tabla 7 demuestra un total de 966 inconformidades relacionadas con: En su mayoría se evidencian los traslados de denuncias sanitarias presentadas por primera vez a las áreas rectoras de salud y a las direcciones correspondientes del nivel central, se tramitaron quejas por atrasos en los trámites del Consejo de Atención Integral, Dirección Nacional de Cen-Cinai. Asimismo, se remite a la Contraloría de Servicios de la CCSS y a la Auditoría General de Servicios de Salud, todo lo relacionado con consultas y denuncias sobre los servicios que prestan las clínicas pública y privadas, Ibais, Hospitales. En año 2019, se trasladaron un total 390 solicitudes, de clientes/usuarios que utilizan los medios de esta Contraloría de Servicios amparados a la Ley 8220 y sus modificaciones.

Para resumir, se grafica la distribución de inconformidades del 2019, según subdimensión:



Fuente: Información Tabla 7- CS-MS, 2019

**Origen de las Inconformidades externas:** La tabla 8, muestra el origen o ubicación y la distribución de la inconformidad de las ochenta y dos áreas rectoras de salud (nivel local), pertenecientes a las nueve direcciones regiones y en el nivel central se incluyen las unidades organizacionales que tramitan productos o servicios, según los subdimensiones planteadas en las Tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7.

<b>Tabla 8</b>				
<b>Origen de las Inconformidades Externas</b>				
No.	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Brunca	Tramites de Permisos Sanitarios de Funcionamiento, Habilitación de Servicios de Salud, autorizaciones de eventos masivos, tramites de licencias, radiaciones ionizantes, carnet de fiebre amarilla y manipulación de alimentos, presentación de denuncias sanitarias (aguas residuales, negras, pluviales, contaminaciones sónicas, gestión de residuos, locales sin permiso de funcionamiento o actividades ilegales.	14	1,03%
2	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Este		65	4,79%
3	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Norte		224	16,49%
4	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Occidente		54	3,98%
5	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Sur		496	36,52%
6	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Chorotega		93	6,85%
7	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe		41	3,02%
8	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte		18	1,33%
9	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central		66	4,86%
10	Direcciones y unidades del Nivel Central.		Tramites de desalmacenaje, presentación de fichas técnicas, licencias de gestores de residuos, documentación para registro de productos de interés sanitarios, habilitaciones del CAI y Conis entre otros.	287
<b>TOTAL 4/</b>			<b>1358</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios MS-2019

**Dimensión: Calidad de los Productos y Servicios Institucionales:** Las tablas 12, 13 y 14 recopilan la información de las inconformidades internas de los diferentes factores que conforman los subdimensiones, establecidas en este informe. Es preciso señalar que varias de las inconformidades internas son producto de la atención de las inconformidades externas, ya que se deben realizar investigaciones preliminares para comprobar o descartar lo denunciado por cliente/ usuario, en total se atendieron 37 casos de varias unidades organizativas, tal y como se refleja en la tabla 15:

Tabla 12										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)										
No.+A5:K10	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Asignación de tiempo extraordinario, uso de vehículo y modificación de vehículo sin contar con el debido permiso además de reportar tiempo extraordinario sin realizar ninguna actividad institucional	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Brunca.	Jefatura abuso de poder y uso de recursos institucionales	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
2	Director de área, tramita incapacidades y dictámenes médicos a pesar de que cuenta con la dedicación exclusiva. Además, utilizar su puesto de director para amedrentar a los funcionarios y no cumple con las funciones.	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Sur.	Incumplimiento de la resolución de Dedicación Exclusiva. Incumplimiento de giro de ordenes sanitarias a establecimientos autorizados por el Ministerio de salud.	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Contraloría de Servicios MS-2019

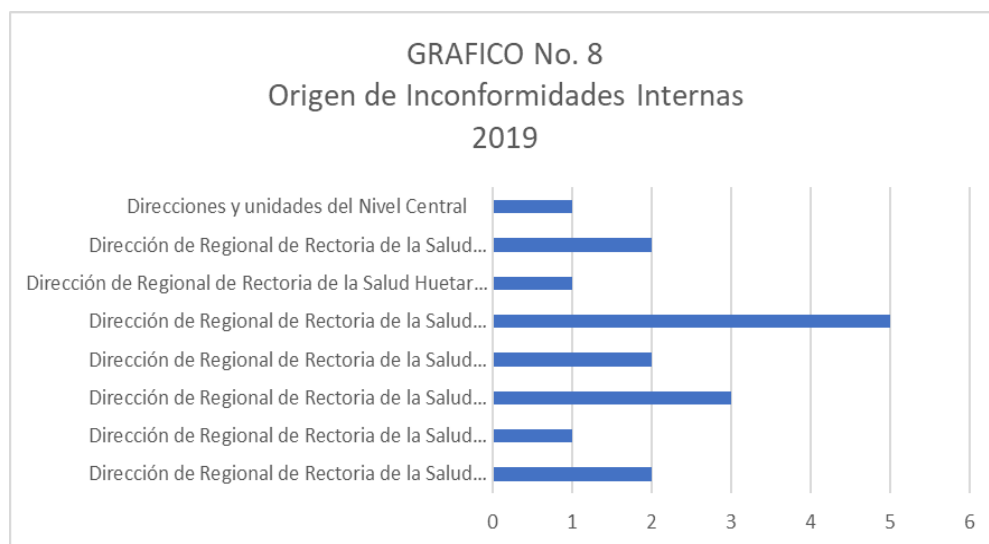
Tabla 13										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Problemas de conectividad	Areas Rectoras de Salud Carrillo - Nicoya	Uso del Sistema SERSA	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Instalaciones en mal estado, falta de accesibilidad y incumple salud ocupacional, no hay buena ventilación ni iluminación.	Area Rectora de Quepos	Servicio al Cliente	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Contraloría de Servicios MS-2019

Tabla 14										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Director es jefe de su esposa, cuando la jefatura inmediata de esta se ausenta por vacaciones, permisos con o sin goce de salario o incapacidad.	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Este	Incumplimiento de la línea jerárquica por primer grado de afinidad	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Esposa de director utiliza su posición para maltratar a compañeros, además se aprovecha para utilizar los recursos institucionales, en beneficio propio	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Brunca	Mal ambiente laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Chofer denunciado por venta de carne de manipulación de alimentos y cobro a empresas por avisarles si los llegan a visitar por parte del área rectora.	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Norte	Cobros por documentación y visitas que son de carácter gratuito.	3	2	1	0	66,67%	33,33%	0,00%
4	Conduccion temeraria, falta de habitos higienicos y mala manera de responder.	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Chorotega	Transporte de funcionarios a diferentes sitios.	3		3	0	0,00%	100,00%	0,00%
5	Funcionaria hace funciones de jefatura sin que tenga nombramiento oficial, maltrato a funcionarios, la jefatura en propiedad realiza	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte	Jefatura realizando funciones de menor grado y profesional realizando funciones de	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Jefatura de ausenta por asistir a clases, sin embargo no tiene permiso con goce de salario para hacerlo.	Unidad Organizativa del Nivel Central	Afecta la firma de documentos que son vitales para los usuarios.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				10	6	4	0	60,00%	40,00%	0,00%

Tabla 15				
Origen de las Inconformidades Internas				
No.	Unidad Organizacional (según organigrama vigente) *	Bien o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Brunca.	Afectación a recursos institucionales.	2	11,76%
2	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Este	Incumplimiento al Reglamento Autónomo de Servicios del MS	1	5,88%
3	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Norte	Imagen Institucional	3	17,65%
4	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Central Sur.	Atrasos en las firmas de documentos, repercuten en el servicio al cliente.	2	11,76%
5	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Chorotega	Servicio de Transporte a los funcionarios.	5	29,41%
6	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte.	Ambiente Laboral de la Dirección.	1	5,88%
7	Dirección de Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central	Ejemplo: Acondicionamiento de los espacios físicos de trabajo.	2	11,76%
10	Direcciones y unidades del Nivel Central	Atrasos en las firmas de documentos, repercuten en el servicio al cliente.	1	5,88%
	<b>TOTAL 4/</b>		<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios MS-2019



Fuente: Información Tabla 15- CS-MS, 2019



## **APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXISTOSAS QUE FOMENTAN LAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGIAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA**

1. Esta Contraloría de Servicios desde mayo del 2018, se quedó sin una jefatura para Contralor de Servicios, razón por la cual las nuevas administraciones, por consejo de la Dirección de Desarrollo Humano, decidieron nombrar interinamente en dicho cargo a la Subcontralora de Servicios, hasta que se definiera la nueva estructura organizacional del Ministerio; misma que se oficializaría en el primer trimestre del año 2019 y se tomarían las acciones para ubicar un puesto de jefatura para él o la Contralor (a) de Servicios del Ministerio de Salud.
2. A raíz de la falta de personal existen en esta Contraloría de Servicios y por la gran demanda; no fue posible aplicar la encuesta de satisfacción al cliente del 2019. Sin embargo, gracias al aporte que nos brindó la Dirección de Atención al Cliente, tuvimos acceso a los resultados de la encuesta aplicada por la Unidad de Gestión de Trámites a través de los equipos de atención al cliente a nivel nacional, quienes aplicaron 3142 formularios en línea con preguntas sobre los servicios que brinda la institución, la satisfacción sobre la información brindada y los tiempos de respuesta.

Los resultados sobre las tres variables consultados arrojaron en promedio de 84% en la categoría de muy alto, 11% Alto y un 5% de medio a muy bajo. No obstante, las oportunidades de mejora que proponen la Unidad de Gestión de Trámites a las Unidades de Atención al Cliente respecto a mejorar los tiempos coinciden con los resultados de las inconformidades plasmadas en la tabla de Tramitología y Gestión de Procesos en el aspecto, plazos excesivos para resolución de requerimientos

3. Con los resultados mostrados en las tablas de acceso a la información, se evidencia la falta de acceso telefónico a las áreas rectoras de salud de las diferentes regiones; así como, la imposibilidad de los clientes/usuarios de contactar a los funcionarios de la Plataforma de Servicios de la Dirección de Atención al Cliente. Sobre este punto, la División Administrativa a intervenido para mejorar el servicio en algunas áreas rectoras de salud.
4. Esta Contraloría de Servicios como resultado de la atención de denuncias y quejas de clientes internos y externos a la institución, logró coordinar con la División Administrativa la asignación de puestos de para personas con discapacidad en el parqueo de los funcionarios y demarcar los espacios del parqueo ubicado en la explanada para usuarios externos.
5. Por último, se cuenta con el apoyo del Dr. Daniel Salas Peraza, Ministro de Salud, ya que giró instrucciones a los directores y jefaturas de las distintas unidades organizativas del Ministerio, para que le brinden colaboración a las solicitudes y recomendaciones que haga esta Contraloría de Servicios, para mejorar los servicios que brinda la institución a la población del país.

**V. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA**

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>Que realice las gestiones pertinentes para asegurar que este año se realice la construcción o remodelación de las instalaciones del ARS-LA CRUZ, a fin de brindar un espacio digno a los colaboradores y a la vez a los clientes externos.</p> <p>Que giren instrucciones a sus áreas rectoras de salud para que el manejo de decomisos y destrucción de productos sea coordinado con la Unidad de Rectoría de la Salud de la Región y que se incluya en presupuesto al pago a la Municipalidad para este fin.</p> <p>Que se pronuncie sobre la Auditoría para verificar lo denunciado en cuanto al uso de vehículos instituciones, cobro de viáticos y horas extras realizadas a finales del 2017. Así como los resultados obtenidos de la verificación del registro de asistencia y control del ARS-LA CRUZ realizada en agosto del 2018.</p> <p>Que haga una intervención de clima laboral para obtener un resultado sobre la división que existe en el área rectora de salud.</p> <p>Se valore la responsabilidad administrativa director por los artículos ya citados bajo su</p>	<p>CS-007-2019</p> <p>San José, 04 de febrero del 2019</p>	<p>Servicio al cliente/imagen institucional</p>	<p>DARS-La Cruz,</p> <p>Región Chorotega</p>	<p>Uso indebido de recursos institucionales</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>custodia, los cuales no ha podido justificar su presencia en el área.</p>				
<p>Al departamento de Recursos Humanos, realizar a través de los encargados de Salud Ocupacional análisis de las condiciones actuales de dicha unidad organizativa, dado que los funcionarios no laboran en las condiciones ideales.</p>	<p>CS-RSV-024-2019</p> <p>San José, 02 de abril del 2019</p>	<p>Atención a clientes/usuarios</p>	<p>DARS-Quepos, Región Pacífico Central</p>	<p>Instalaciones</p>
<p>Desde este Nivel Central, se debe emitir criterio respecto a la atención de los casos en zonas consideradas como de alto riesgo, tomando en consideración que los funcionarios de este Ministerio no cuentan con las medidas de seguridad necesarias, y además no están cubiertos por el rubro de peligrosidad.</p>	<p>CS-RSV-025-2019</p> <p>San José, 03 de abril del 2019</p>	<p>Atención de denuncias sanitarias</p>	<p>Áreas Rectoras de Salud a nivel nacional</p>	<p>Otras</p>
<p>El Ministerio de Salud se compromete a brindarle uno de los dos espacios disponibles para uso preferencial; siempre y cuando sea para realizar un trámite propio de este Ministerio de Salud, con la salvedad de que debe presentar la certificación otorgada por CONAPDIS</p>	<p>Respuesta a DM-3069-2018, San José, 07 de junio del 2018</p> <p>CS-063-2018</p>	<p>Atención al Cliente</p>	<p>Unidades Organizativas ubicadas en el Edificio Central</p>	<p>Instalaciones</p>
<p>Analizar la opción de dotar al área Rectora de Salud de Aserrí de un funcionario técnico Administrativo.</p> <p>Implementar un sistema institucional digital de control de asistencia y permanencia en las</p>	<p>MS-CS-076-2019</p> <p>San José, 26 de setiembre 2019</p>	<p>Servicio al cliente internos y externos/ imagen Institucional</p>	<p>DARS-Aserrí Región Central Sur</p>	<p>Atención a la Persona Usuaría /Otras</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>oficinas.</p> <p>Se recomienda que a nivel institucional se valoren los sistemas de control y permanencia de los funcionarios en las instalaciones de la Institución; dado los registros son poco confiables y fáciles de manipular. Es decir, con un sistema de control adecuado no estaríamos como funcionarios expuestos a este tipo de denuncias.</p> <p>Se recomienda respecto al aparente maltrato o supuesto detrimento del clima laboral en el Área Rectora de Salud, al director de dicha unidad organizativa, realizar las gestiones para aplicar un estudio de clima organizacional.</p>	<p>MS-CS-106-2019 San José, 17 de diciembre de 2019</p>	<p>Atención de denuncias</p>	<p>Áreas Rectoras de Salud nivel nacional</p>	<p>Uso inadecuado de los recursos</p>

## VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

1. Consolidar la propuesta de la encuesta unificada, para evaluar la satisfacción al cliente de las instituciones, pertenecientes al Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
2. Que se dote de personal; así como, que se nombre una Jefatura para la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, es el sentir de varios contralores y contraloras, que es urgente que se conforme este equipo; si bien es cierto contamos con la excelente labor que realizan las funcionarias Licda. Silvia Calderón Umaña y Licda. Andrea Marín Montero, que son excelentes candidatos para ocupar la jefatura de la Secretaria, por su conocimiento y entrega que han tenido desde un inicio; requieren de más personal para cumplir con todas las funciones que por ley tiene dicha Secretaria.

## VII. ANEXOS

3. Se adjuntan las tablas de los subdimensiones Excel, informe anual de la Contraloría y las recomendaciones



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

**Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16**

**Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)**

del Jerarca y el informe (enviar vía correo electrónico con firma digital)